

UM SISTEMA DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM TURISMO: REQUISITO PARA O DESENVOLVIMENTO TURÍSTICO

TOURISM EDUCATION AND TRAINING SYSTEM:
REQUISITE FOR TOURISM DEVELOPMENT

Manuel Salgado* e José Alexandre Martins*

RESUMO

Este artigo constitui uma reflexão sobre um sistema em rede de educação e formação para o sector do Turismo, estabelecida entre Portugal e os Países Lusófonos. O objectivo principal é comprovar as vantagens da existência de uma rede institucional de cooperação nos vários níveis formativos e educativos, no sentido de fomentar a interligação entre os intervenientes e as instituições que implementam cursos de formação para o sector do turismo. Para justificar a análise proposta, em rede, salienta-se a importância de quatro vectores essenciais para a sua consecução: a crescente actividade de investigação científica no turismo; o maior envolvimento da comunidade académica e das associações profissionais; a realização de diversas tipologias de fóruns de debate e de partilha de experiências em torno da área científica do Turismo; a inter-relação dos vários intervenientes no processo educativo e formativo na área.

Palavras-Chave: Turismo; Formação; Rede; Lusofonia.

ABSTRACT

This article is a reflection on the educational and formation network system in the area of Tourism established between Portugal and members of the Lusophone Commonwealth. The main objective is to effectively demonstrate the advantages of an institutional network for educational or training cooperation, to improve relations between individuals and institutions that contribute to training in the Tourism sector. Justification for this analysis is based on four essential dimensions: (1) growing scientific research activity in the area of Tourism; (2) greater involvement of academia and professional association; (3) growing opportunities to share experiences in the area of Tourism via conferences and debate; and (4) the interconnectedness of the agents of the educational and training process in this area.

Keywords: Tourism; Training; Network; Lusophone Commonwealth.

1. INTRODUÇÃO

O presente artigo incide sobre a importância da concepção de um *sistema de educação e formação em Turismo em rede*, que se deseja implementar entre Portugal e os Estados Membros da Lusofonia. Ele constitui a componente escrita da comunicação apresentada no âmbito do Congresso *Turismo Cultural, Lusofonia e Desenvolvimento*, realizado em Cabo Verde em 8 e 9 de Novembro de 2001. O Congresso constituiu um importante fórum de debate e de reflexão sobre as tendências actuais deste importante sector da actividade económica, não esquecendo as suas amplas implicações sociais, culturais, ambientais, políticas, educativas e formativas, etc.

Como é sabido, o turismo é uma indústria estratégica para o desenvolvimento de muitos países e regiões do globo. Este é, também, um pressuposto inquestionável para todo o espaço lusófono, aqui equacionado. Porquanto, a nossa exposição procurou mostrar uma panorâmica geral da oferta educativa e formativa em turismo, em Portugal, para justificar a possibilidade de uma relação simbiótica com as instituições formativas em turismo, do espaço lusófono, visando o desenvolvimento integrado e sustentado do turismo, a longo prazo, nos Países de Língua Oficial Portuguesa.

Para assumir a criação da rede institucional referida, como proposta de trabalho para os países do espaço lusófono, apresentam-se quatro pressupostos de enquadramento teórico: a actividade de investigação científica; a comunidade académica e as associações profissionais; a realização de seminários e conferências; e os agentes da educação e formação em turismo. Para complementar a exposição dos argumentos teóricos deste artigo, que suportam o triângulo – formação, turismo e desenvolvimento – refere-se a importância de se realizar um estudo às realidades dos vários sistemas formativos no Turismo. Esse trabalho visa construir um modelo de interacção em rede entre os países da lusofonia.

2. A EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM TURISMO

A importância do papel da educação e formação tem vindo a ser realçado pela função estratégica no desenvolvimento e consolidação do turismo, como factor essencial de desenvolvimento regional e nacional. Apesar desta afirmação ser aceite no seio académico, existe ainda uma certa falta de reconhecimento institucional, quer por parte da indústria

do turismo, quer pela sua organização pública.

Contudo, a educação e formação em turismo caminha no sentido de firmar o seu corpo de conhecimento científico, consubstanciado em: actividade crescente de investigação científica; no número de jornais e revistas de cariz académico; publicação de artigos, livros e manuais sobre o objecto dos estudos turísticos; criação de sociedades profissionais de turismo fomentando, inclusivamente, a comunicação no interior da comunidade académica, através da realização de seminários, conferências ou congressos sobre as problemáticas do turismo (sendo este Congresso, já na sua terceira realização, um dos melhores exemplos); e por fim, a análise às fontes de informação estatística, equacionando e permitindo o melhor conhecimento do sector do turismo sob o prisma quantitativo, exemplo deste trabalho é a implementação da Conta Satélite do Turismo (promovida pela Organização Mundial de Turismo nos Estados Membros).

3 - A ACTIVIDADE DE INVESTIGAÇÃO CIENTÍFICA

A investigação em turismo pode ser definida, de forma simples, como o processo de formulação de perguntas sobre o fenómeno turístico, a colecção sistemática, a organização e a análise de informação de natureza turística, com o fim de obter comportamentos tipificados, tendências e relações; para compreender o sistema turístico, permitindo a tomada de decisões e a construção de predições, que forneçam os cenários alternativos para o futuro do fenómeno turístico.

A investigação sobre a actividade turística deve ser realizada em ligação com a actividade educativa. Os profissionais da educação turística devem desenvolver uma contínua investigação, a todos os níveis, do sistema educativo. Revela-se, assim, ser fundamental incentivar esta cultura nos departamentos educativos, por forma a gerarem as suas áreas de investigação nos vários níveis de formação, promovendo a inovação contínua junto da prática escolar. A importância da investigação em turismo tem sido muito valorizada nos últimos vinte anos (WTTC, 1997), pois, a reconstrução económica está relacionada com o turismo e, o planeamento das estratégias de desenvolvimento turístico requer um constante *input* de dados qualitativos e quantitativos, que sejam relevantes e fiáveis.

A investigação, no presente, constituirá a base do ensino do futuro. Esta constatação reafirma a importância estratégica do processo de investigação, para a qualificação do processo de ensino-aprendizagem

no turismo e a aquisição das competências necessárias, por parte dos investigadores/docentes do ensino superior, no sentido de permitir o avanço da educação e formação em Turismo e a condução do processo de consolidação do seu corpo do conhecimento.

4 - A COMUNIDADE ACADÉMICA E AS ASSOCIAÇÕES PROFISSIONAIS

A comunidade académica que reflecte sobre o Turismo é ainda restrita, no entanto, as perspectivas de contínuo crescimento são justificadas pelas tendências de crescentes de provimento de educação e formação em Turismo. Neste sentido, têm-se desenvolvido sociedades profissionais com objectivos claros do estabelecimento de fóruns de debate e de permuta de ideias e experiências. Lawson (1974: 104) recomenda a criação de uma associação de representantes de institutos e universidades que ensinam Turismo, com os propósitos de: (i) troca de informação, de interesse comum; (ii) ligação entre escolas, gabinetes de carreira, organismos profissionais e indústria turística; (iii) desenvolvimento de cursos; (iv) estabelecimento de contacto com cursos similares.

Faulkner et al. (1994: 391) sugerem a formação de uma comunidade de investigadores universitários em Turismo, com interesses comuns, que necessita de se organizar para promover e usar a investigação no desenvolvimento e articulação efectiva do sector do turismo. A mobilização da comunidade de investigação pode prosseguir os objectivos de forma coordenada. Cooper et al. (1994: 56) referem o aumento da preocupação sobre a qualidade da educação em turismo, que se reflecte no número crescente de redes educacionais entre instituições, e entre educadores, pela causa comum da qualidade da educação em turismo. Apesar destas redes se implementarem, quer ao nível nacional, quer internacional, elas estão ainda na "sua infância".

Para Vilches (in OMT, 1997: 170), as associações profissionais do turismo espanhol enfrentam, actualmente, vários factores que influenciam o seu ambiente operacional: (i) a relativa juventude da indústria do turismo; (ii) o escasso prestígio e a baixa auto estima profissional; (iii) a limitada participação social e uma imagem associativa mal acolhida. O associativismo profissional na sua vertente turística, está praticamente a nascer, num dos fenómenos sociais mais importantes do século XX - o turismo. Vilches expõe as razões que justificam a existência de associações profissionais turísticas (idem; 173-175): (i) a "vertebração" da sociedade, pois as associações profissionais são chamadas a colaborar

com outros agentes da sociedade civil e a uma maior participação nos centros de decisão do Estado; (ii) uma consciência de identidade, como objectivo prioritário para alcançar a maturidade e o prestígio social das profissões do turismo; (iii) uma auto estima profissional, que se projecte para o exterior em forma de prestígio; (iv) um fórum de opinião, de plataforma de divulgação e comunicação, assim como de informação objectiva e independente, para a sociedade e o sector turístico; (v) as relações humanas e os serviços, pelo enriquecimento das relações humanas e sociais, proporcionando aos seus associados um melhor conhecimento da profissão; (vi) auto-exigência de qualidade e formação, tentando sensibilizar os associados para a colaboração activa na constante procura por maior qualidade.

Goeldner enumera algumas das associações académicas e profissionais do sector do turismo (in Ritchie et al., 1994: 86). Para Goeldner (in AIEST, 1990: 215), a constituição de associações no seio escolar, constitui um passo importante no estabelecimento da presença académica do Turismo. A título de exemplo, Fúster (1991: 690) refere que a sociedade científica AEIST foi fundada em 1951, com as principais finalidades de: (i) manter relações fraternas e amigas entre os membros; (ii) favorecer as actividades científicas dos membros, o contacto entre as pessoas, a procura de documentação e o intercâmbio de opiniões e experiências; (iii) promover a actividade dos estudos de carácter científico no Turismo e de outros centros de investigação e de instrução especializados, desenvolvendo as relações entre eles e os membros da associação; (iv) organizar congressos ou conferências e cursos de carácter científico no Turismo, colaborando nos mesmos. A AIEST deu origem a associações nacionais de turismo, como a francesa AFEST e a italiana ANIEST (1963). Sanz (1995: 71) descreve o papel que a ANESTUR (Federação Espanhola de Escolas de Turismo) tem na coordenação de esforços para manter a mesma linha de actuação, visando o estabelecimento de uma filosofia idêntica nas escolas de Turismo, promovendo a realização de congressos, assembleias, publicações, etc., e prestando uma atenção permanente ao ensino do Turismo.

Os objectivos da AMFORT (Fúster, 1991: 691) são os seguintes: (i) proporcionar aos diplomados em Turismo uma rede de relações em todo o mundo; (ii) pôr à disposição dos profissionais um fórum que lhes permita expor as necessidades em matéria de formação profissional; (iii) reunir os responsáveis de escolas de Turismo para efeitos de colaboração, harmonização de programas de ensino, de perspectivas de emprego de

diplomados, etc.; (iv) informar os governos sobre as iniciativas tomadas no mundo em matéria de ensino do Turismo; (v) organizar um corpo de documentação básica para o ensino (manuais, exercícios, dicionários, instruções pedagógicas, materiais e documentos); (vi) cooperar com os organismos internacionais interessados nos problemas de formação profissional. Os alunos e ex-alunos de escolas de Turismo e de Hotelaria, têm criado associações nacionais para a defesa dos seus interesses; algumas delas publicam as suas próprias revistas (idem; 693).

A OMT (1995: 242) descreve o processo de criação da *European Tourism Education Network* (ETEN), com sede em Toledo (Espanha), e aponta as suas finalidades: (i) desenvolver uma rede europeia de centros de educação e investigação turística; (ii) criar uma infra-estrutura de serviços, que: desenvolva níveis de qualidade em educação turística; facilite a coordenação e os intercâmbios; fomente a educação de educadores; desenvolva programas e materiais formativos; ofereça instalações para a investigação coordenada e as actividades especializadas para educadores e investigadores; promova a cooperação europeia colectiva em matéria de educação turística, investigação e desenvolvimento em turismo (I&D), em outras regiões do mundo; transfira de tecnologias e *know-how* europeu; realize investigação turística para o desenvolvimento dessas regiões; estabeleça programas e centros de educação turística; desenvolva programas de intercâmbios de estudantes; favoreça os vínculos entre o sector público (governo) e privado (indústria), para realçar a importância de acções coordenadas no desenvolvimento turístico; sensibilize as administrações e a sociedade sobre a importância do turismo e da educação turística; aconselhe a administração e a indústria; promova a reciclagem da "gestão superior" e dos funcionários públicos; fomente o desenvolvimento e o uso de novos métodos e tecnologias, na indústria turística; alcance a excelência da educação turística, da investigação e do desenvolvimento turístico, e da indústria turística em geral. Westlake *et al.* (in OMT, 1997: 285) referem que a ETEN inclui o projecto da Associação Internacional de Estudantes de Turismo (ITSA), como projecto inovador dedicado à melhoria da tradicional experiência da formação, tanto para os estudantes participantes como para as empresas. Na sua essência, a ITSA procura melhorar a relação entre a educação em Turismo e a indústria, através de formação de uma rede para lidar com questões reais do emprego em turismo, particularmente, as questões da motivação dos empregados e da qualidade do serviço.

A OMT, por meio do Instituto para a Qualidade na Educação em Turismo (THEMIS), segundo Smith (2000: 1066), promove a qualidade

da educação em Turismo nos vários níveis, e a cooperação a nível global. A crescente tomada de consciência sobre a necessidade de maior ligação internacional em rede, sentida entre as instituições educativas e formativas, leva Smith a referir a criação de uma rede de investigação, a nível de doutoramento, com os seguintes objectivos: "(i) fornecer a liderança na área do Turismo, através do desenvolvimento, da investigação e dos estudos de doutoramento; (ii) coordenar a interacção, a troca e a comunicação entre as universidades mais relevantes, bem como com a investigação em turismo, promovida pelas organizações governamentais e não governamentais; (iii) partilhar informação e metodologias de investigação, por forma a expandir e fomentar o conhecimento de base, do turismo; (iv) determinar os tópicos de investigação prioritários em turismo aos níveis internacional, regional e nacional, que devem ser estudados pelos candidatos a doutoramento; (v) realizar conferências, *workshops* e seminários, sobre processos e resultados de investigação em turismo; (vi) promover esforços de investigação e colaboração através da *internet*, incluindo a publicação de dissertações de doutoramento; (vii) aumentar o prestígio e a consciência sobre a investigação em turismo.

Faulkner *et al.* (1994: 390) afirmam que a realização anual de conferências sobre investigação e educação em Turismo, constitui um catalisador válido para o desenvolvimento de uma comunidade científica, que: (i) fomente a cooperação, a unidade e a noção colectiva de desígnio; (ii) providencie oportunidades para a troca de informações acerca das actividades e de partilha de conhecimentos relativos às inovações da área; (iii) providencie um meio para os investigadores e educadores interagirem com os representantes da indústria e do governo, e assim se tornarem mais informados acerca das necessidades dos vários sectores.

5 - A REALIZAÇÃO DE SEMINÁRIOS E CONFERÊNCIAS

O aumento do número de seminários e conferências sob a temática do turismo, vem criando um importante fórum de debate, facilitando a comunicação dos educadores entre si, e entre estes e a indústria do turismo, no sentido de partilhar experiências, de identificar as falhas do corpo do conhecimento e, sobretudo, de estabelecer parcerias para a investigação conjunta.

Segundo Cooper *et al.* (1996: 39), as conferências fornecem material que pode ser encontrado em jornais, relatórios e nas próprias actas. Eles referem o aumento de conferências organizadas para os educadores em Turismo, nomeadamente: "CHRIE annual conference;

TTRA annual conference; WTO regional conferences; Conference of the Society of Travel and Tourism Educators; The Australian Tourism Research Conference"; e conferências organizadas pelas Universidades de Surrey e de Calgary, etc.

A conferência internacional de profissões turísticas, que na sua primeira edição se denominou *El Capital Humano en la Industria Turística del Siglo XXI* (OMT, 1997), visou analisar a situação actual dos recursos humanos no sector do turismo e avançar na procura de soluções, tão consensuais quanto possível, para os problemas da educação, formação e gestão, assim como alcançar uma crescente profissionalização no turismo. Dessa conferência resultou a Declaração de Madrid sobre o Desenvolvimento dos Recursos Humanos no Turismo (OMT, 1997), onde se refere que, nesta mudança de século, o turismo emerge como a maior força, na economia mundial. Muitas das nações desenvolvidas e em desenvolvimento, terão mais oportunidades de participar no turismo, como receptoras ou emissoras. No próximo milénio, muitas estratégias influirão qualitativa e quantitativamente no turismo, e entre elas predominará o desenvolvimento dos recursos humanos. Os princípios resultantes da conferência são: (i) levar os participantes a darem a máxima prioridade ao desenvolvimento dos recursos humanos; (ii) declarar que a educação e a formação constituem uma pedra angular do desenvolvimento da profissão turística; (iii) reconhecer a utilidade de novos paradigmas, que respondam melhor a um ambiente de mudança, concedendo um papel chave à educação geral e à formação especializada em Turismo; (iv) considerar necessário o desenvolvimento de normas, certificação e acreditação universal, para reforçar os programas existentes e orientar a formulação de novos sistemas de educação e formação em Turismo; (v) recomendar a aplicação de novas tecnologias e de sistemas de informação, à educação e formação em Turismo; (vi) apoiar a integração dos diversos elementos do Turismo numa área de estudo consolidada; (vii) reconhecer a importância da qualidade e do profissionalismo como factores essenciais na educação e na prestação de serviços.

6. OS AGENTES DA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO EM TURISMO

O incremento das actividades promovidas pela comunidade académica da área da educação e formação em Turismo e as associações profissionais representativas do sector contribui de forma decisiva para o reconhecimento e a afirmação desta crescente comunidade, preocupada com a investigação do fenómeno turístico. Esta realidade permite-lhes

assumir um papel de representação mais activa na definição integral das políticas educativas e conciliar os esforços dos profissionais para se alcançarem as finalidades educativas pretendidas, nomeadamente o estabelecimento de um corpo de conhecimento consolidado para a disciplina do Turismo.

De forma progressiva, tem-se assistido à consolidação do turismo como indústria e vector fundamental para o desenvolvimento de muitos países e regiões, em particular o espaço lusófono. No entanto, estando patente a relação de simbiose entre o desenvolvimento e o turismo, e para atingir os níveis de desenvolvimento pretendidos, é imprescindível olhar para a indústria do turismo de uma forma estratégica, estruturante, globalizante, integradora, planeada e sustentada. Assim, para o desenvolvimento baseado nas premissas referidas ser efectivo, é primordial que haja equilíbrio e funcionalidade no triângulo da qualidade educativa (tal como é apresentada pela OMT).



Tenhamos em conta que os alunos têm o direito de esperar boa qualidade da educação recebida, mas, também, devem empenhar-se activamente no processo educativo e serem implicados no desenvolvimento da qualidade educativa; as empresas, que devem participar no desenvolvimento do sistema educativo, nomeadamente ajudando a fixar os objectivos e as orientações educativas gerais, a facilitar a realização de estágios aos alunos, a fornecer suporte financeiro às instituições educativas e controlar as necessidades de mão-de-obra, por forma a serem satisfeitas pelos alunos que saem do sistema educativo; a administração deve contribuir para as orientações políticas do sistema educativo, reconhecer as qualificações obtidas nos diferentes níveis educativos, formar, empregar e controlar os *outputs* do sistema; finalmente, os profissionais da educação, que devem assumir o seu papel de protagonistas na qualidade educativa.

No funcionamento deste ciclo existe necessidade de melhorar e mudar mentalidades. Alguns dos aspectos que poderão ser considerados obstáculos ao eficaz incremento da qualidade educativa (essencial ao binómio turismo/desenvolvimento), são: (i) dificuldades de comunicação formal e institucional, entre os vários intervenientes do processo; (ii) entraves financeiros às escolas, que poderão pôr em causa projectos essenciais para garantir a qualidade educativa preconizada; (iii) falta de instrumentos, a vários níveis, que permitam um maior conhecimento das diversas instituições e dos seus projectos, por forma a criar sinergias e a otimizar, de forma planeada, o sistema educativo na área da formação em Turismo; (iv) ausência de tentativas de harmonização dos currículos dos cursos da área do Turismo e Hotelaria.

Assim, este ciclo, que deveria ser eficiente tem, no sistema educativo, a mais favorável "mola" para a inversão da situação actual. Para isso, o sistema educativo deve potenciar as suas capacidades, aproveitando a sua visão global do processo, que o torna equidistante dos outros intervenientes, e apelar à sua massa crítica, que é capaz de pensar o futuro e estar sempre aberta às novas ideias e necessidades. Imbuído deste espírito e, com as imprescindíveis ajudas e empenhamento dos outros intervenientes, o sistema educativo deve sempre considerar a procura educativa e as competências requeridas pelos mercados laborais das indústrias do turismo. Além disso, nos seus vários elementos, os projectos devem ter como princípio orientador a apresentação dos indicadores necessários para a quantificação, qualificação, sustentabilidade e organicidade, de todos os projectos, em separado, e do grau de integração do projecto educativo como um todo.

7. CONCLUSÃO

A constituição da rede institucional de cooperação no espaço lusófono, nos vários níveis formativos e educativos, visando fomentar a interligação entre os intervenientes e as instituições com cursos de formação no sector do turismo, é, em nossa opinião, uma fórmula potenciadora do círculo virtuoso desejado para a qualidade educativa, através das sinergias resultantes do trabalho partilhado entre todos os intervenientes no processo educativo e formativo em Turismo.

A educação e formação é condição *sine qua non* no desenvolvimento turístico. Para que esta verdade seja generalizada ao espaço lusófono, como esperamos ter mostrado pelos argumentos tecidos,

é necessário verificarem-se as seguintes condições: (i) o fomento

de uma cultura académica e empresarial baseada na actividade de investigação científica do fenómeno do turismo; (ii) o estabelecimento de um forte compromisso entre os designios da comunidade académica e os das associações profissionais do sector; (iii) a concepção e concretização de acções conjuntas, traduzidas em seminários, conferências e outras iniciativas de cooperação, especialmente, no âmbito do processo educativo em Turismo; (iv) enfim, colocando todos os intervenientes a desempenhar eficientemente as suas funções, sempre em complementaridade e cooperação.

Assume-se, então, que o processo de planeamento e gestão do turismo depende, de entre outros parâmetros, da existência de um sistema integral e de qualidade total dos recursos humanos disponíveis no sector, de forma a alcançar o desenvolvimento integrado e sustentado, numa base económica diversificada. No contexto lusófono é fundamental, cada vez mais, a troca de experiências educativas de sucesso e a afirmação em rede das instituições, para a partilha das suas experiências de ensino e investigação, nas áreas do Turismo e Hotelaria.

BIBLIOGRAFIA

- AIEST (1990), *Requirements of Higher Level Education in Tourism*, in 40th Congress de L'AIEST, Editions AIEST, VOL. 31, St. Gall.
- COOPER, C., Shepherd, R., Westlake, J. (1994), *Tourism and Hospitality Education*, University of Surrey, Guildford.
- COOPER, C., Shepherd, R., Westlake, J. (1996), *Educating the Educators in Tourism: A Manual of Tourism and Hospitality Education*, WTO and University of Surrey, Guildford.
- FAULKNER, B., Davidson, M. (1994), Report: Australian Research and Education Examined, *Tourism Management*, 15 (5), pp. 390-393.
- FÜSTER, L. F. (1991), *Introducción a la Teoría y Técnica del Turismo*, Alianza, Madrid.
- LAWSON, M. (1974), *Education and Training in Tourism in Western Europe: a Comparative Study*, British Travel Educational Trust, Bournemouth College of Technology, Bournemouth.
- OMT (1997), *El Capital Humano en la Industria Turística del Siglo XXI*, OMT, Madrid.
- RITCHIE, J. R. B., Goeldner, C. R. (1994), *Travel Tourism and Hospitality Research: a Handbook for Managers and Researchers*, John Wiley & Sons, 2nd Edition, New York.
- SANZ, M. G. (1995), Ponencia de La Federación ANESTUR (Federación Española de Escuelas de Turismo), *Estudios Turísticos*, n.º 128, pp. 71-77.
- SMITH, R. A. (2000), Establishment of a Doctoral Research Network, *Annals of Tourism Research*, 27 (4), pp. 1066-1068.
- World Travel and Tourism Council (1997), *Travel and Tourism: Jobs for the Millennium*, WTTC, Madrid, January, pp. 2-12.